# Dépannage

Candidature en ligne au master 2 Biologie des Systèmes Cellulaires

## Table des matières

### *Liste des erreurs par ordre alphabétique*

## *descriptions, causes et solutions*

## 1) Erreurs de type: Caractères autorisés: ...

*Description*
Lors de la saisie d'informations (inscription au site, remplissage de votre dossier de candidature etc...), vous voyez apparaître ce type de message en rouge à côté du champ de saisie.

*Causes*
La syntaxe des champs saisis est testée en direct afin de vous avertir si vous avez tapé des caractères non autorisés.
Par exemple, pour un numéro de téléphone, seuls les chiffres, points parenthèses et espaces sont autorisés.

*Solutions*
Supprimer les caractères non autorisés ou remplacez-les par des caractères autorisés jusqu'à ce que le message en rouge disparaisse.
Notez que vous devez « changer de champ » (tabulation ou clique sur le champ suivant) pour que le message se mette à jour. Il est inutile de valider tout de même les informations si les erreurs persistent car elles ne pourront pas être enregistrées.

## 2) Cependant, l'envoi de votre candidature par courriel à votre adresse a échoué.

*Description*
Vous venez de valider définitivement votre candidature (étape 4 , voir le guide de référence) et vous voyez ce message apparaître à l'écran.
Lors de cette validation, le fichier pdf de votre candidature aurait du vous être envoyé par courriel.

*Causes*
Il s'agit en général d'une panne, d'une indisponibilité passagère ou d'une surcharge du serveur d'envoi de mail smtp.

*Solutions*
Ce courriel ne signifie pas que votre dossier de candidature n'est pas transmis à l'équipe du Master. Il a tout de même été validé et pris en compte (sauf si vous voyez aussi apparaître le message suivant : « Cependant, l'envoi de votre candidature par courriel a échoué. » ; dans ce cas, lire le paragraphe suivant).
Ce courriel vous permettait de conserver une copie de votre dossier au format pdf inséré en pièce jointe. Vous pouvez néanmoins le récupérer en vous reconnectant au site d'inscriptions en ligne.

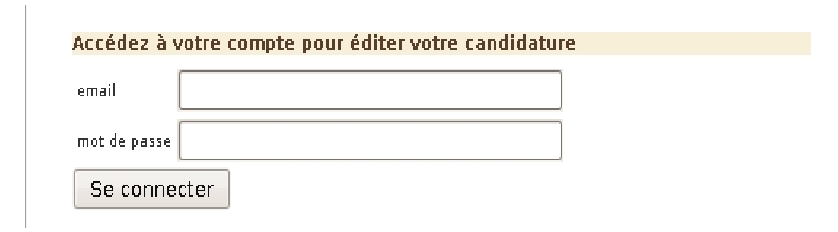
## 3) L'envoi de votre candidature par courriel a échoué.

*Description*
L'envoi du courriel concernant votre candidature à l'équipe du Master a échoué.
*Causes*
Il s'agit en général d'une panne, d'une indisponibilité passagère ou d'une surcharge du serveur smtp.

*Solutions*
Contactez par courriel l'équipe du Master  afin de leur faire part de votre candidature. Vous pouvez y joindre votre dossier au format pdf.

## 4) Combinaison login et mot de passe incorrecte !

*Description*
Vous êtes sur la première page du site d'inscriptions en ligne au Master.
Lorsque vous indiquez votre identifiant et votre mot de passe via cette rubrique:




Vous voyez alors le message d'erreur en rouge en haut de la page après avoir cliqué sur le bouton « Se connecter ».

*Causes*
1. Vous avez fait une erreur de frappe lorsque vous avez saisi vos identifiants de connexion.
2. Vous n'êtes pas passés par la phase d'inscription au préalable.
3. Vous avez demandé un nouveau mot de passe et vous saisissez toujours l'ancien.

*Solutions*
1. Vérifier que vous avez respecté les majuscules/minuscules du mot de passe et que votre touche « MAJ » n'est pas enfoncée par erreur.
2. Consultez le guide de référence, Rubrique « S'inscrire au site de candidature en ligne ».
3. Vérifier votre courriel le plus récent spécifiant vos identifiants de connexion pour vous assurer que vous saisissez le bon mot de passe et le bon identifiant.

## 5) Échec de la génération du fichier récapitulatif de votre candidature au format pdf

*Description*
Vous venez de valider les informations saisies via le formulaire (cf guide de référence, rubrique « Etape 1 : Le formulaire ») et vous voyez apparaître ce message en rouge en haut de l'écran.

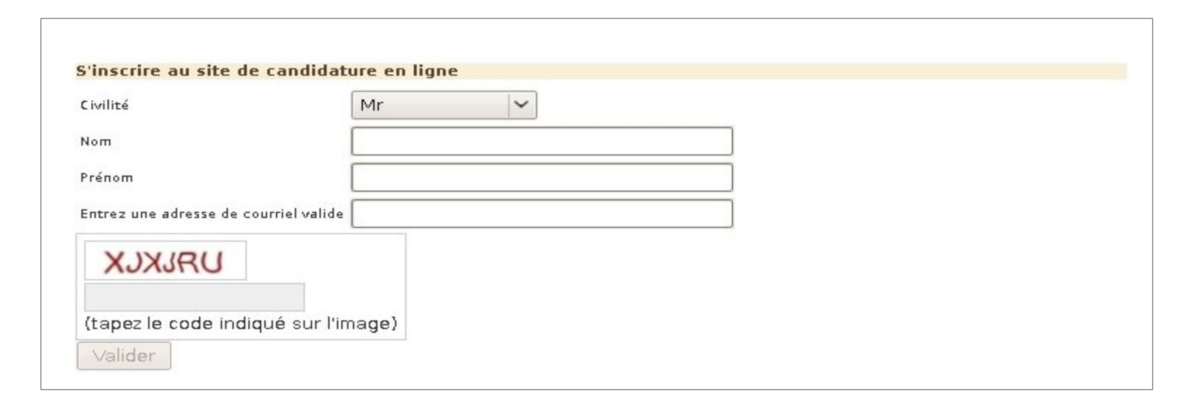
*Causes*
1) Le serveur manque d'espace disque et ne peut pas enregistrer votre fichier.
2) Un problème d'encodage des données saisies empêche l'édition du fichier.

*Solutions*
Contactez l'équipe du Master par courriel afin de les informer du problème.

## 6) Échec de l'envoi de votre courriel de confirmation.

*Description*
Vous venez de remplir la rubrique d'inscription et l'envoi du courriel permettant de confirmer votre

adresse a échoué.


S'inscrire au site de candidature en ligne

| | |
|---|---|
| Civilité | Mr |
| Nom | |
| Prénom | |
| Entrez une adresse de courriel valide | |

XJXJRU

(tapez le code indiqué sur l'image)

Valider

Ce courriel contient un lien de confirmation sur lequel il faut cliquer pour continuer la phase d'inscription au site du Master (cf guide de référence Rubrique « S'inscrire au site de candidature en ligne »).

*Causes*

1. Vous avez saisi une adresse de courriel non valide.
2. Il peut s'agir aussi d'une panne, d'une indisponibilité passagère ou d'une surcharge du serveur d'envoi de mail smtp.

*Solutions*

1. Vérifier l'orthographe de l'adresse de courriel que vous indiquez et réessayez.
2. Réessayer ultérieurement.

## 7) Échec de l'envoi du courriel contenant vos identifiants de connexion

*Description*

Vous avez bien reçu le courriel de confirmation. Après avoir cliqué sur le lien indiqué dans le message, la page vers laquelle vous avez été redirigé vous indique ce message d'erreur:
L'envoi du courriel contenant vos identifiants de connexion a échoué.

*Causes*

Il peut s'agir aussi d'une panne, d'une indisponibilité passagère ou d'une surcharge du serveur d'envoi de mail smtp.

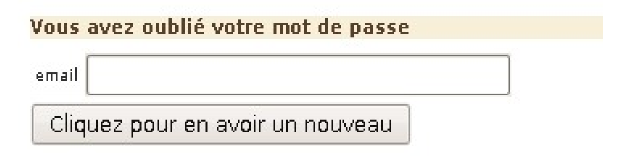
*Solutions*

Réessayer ultérieurement.

## 8) Échec de votre changement de mot de passe.

*Description*

Vous avez égaré le premier courriel contenant vos identifiants de connexion et vous voulez en recevoir de nouveaux. Vous vous êtes alors rendus à cette rubrique en mentionnant l'adresse de courriel que vous aviez indiquée lors de votre inscription.




*Causes*
Le nouveau mot de passe n'a pas pu être enregistré dans la base de données de l'application. La base est peut-être temporairement inaccessible.

*Solutions*
Réessayer ultérieurement.

## 9) Échec de votre confirmation d'inscription

*Description*
Vous avez débuté votre inscription au site. Après avoir reçu le courriel de confirmation, vous avez cliqué sur le lien indiqué et la page vers laquelle vous avez été redirigé vous mentionne cette erreur.

*Causes*
1. Vous avez mal copier/coller le lien de confirmation dans votre navigateur
2. Les informations n'ont pas pu être enregistrées dans la base de données. Celle-ci est peut-être temporairement inaccessible.

*Solutions*
1. Vérifier que le lien de confirmation correspond bien à celui indiqué dans le courriel reçu.
2. Réessayer ultérieurement.

## 10) Échec de votre demande

*Description*
Vous avez effectué une demande d'inscription au site Master 2 BSC via cette rubrique:




Après avoir cliqué sur le bouton « valider », le message d'erreur « Echec de votre demande » apparaît.

*Causes*
L'enregistrement des données (nom, prénom, courriel) dans la base de données a échoué. Les raisons sont multiples:

1. Vous avez validé malgré des erreurs de syntaxe dans les champs remplis (voir l'erreur « Erreurs de type: Caractères autorisés:  ... ».
2. La base de données est temporairement inaccessible.

*Solutions*

1. Corrigez les erreurs de syntaxe et validez.
2. Réessayez ultérieurement.

## 11) Erreur dans l'enregistrement de la donnée concernant la naissance / Indiquez votre date de naissance, votre nationalité et votre lieu de naissance

*Description*

Vous avez rempli le formulaire pour enregistrer votre candidature au Master 2 BSC (cf guide de référence, rubrique « Etape 1 : Le formulaire »).







Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez ce message apparaître en haut de l'écran.

*Causes*

Vous avez saisi un texte non valide dans le champ concernant votre lieu de naissance ou bien votre nationalité. Lors de la saisie, il a du apparaître un message d'erreur en rouge du type « Caractères autorisés: ... » à côté du champ de saisie.

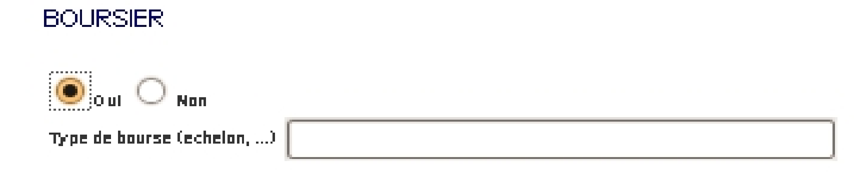
*Solutions*

Ce message d'erreur vous indique clairement , à la suite de l'intitulé ci-dessus, le texte qui a posé problème. Repérez le texte en question et effectuez les corrections qui s'imposent. Notez que les champs ne peuvent pas être vides.

## 12) Erreur dans l'enregistrement de la donnée concernant le type de bourse / Indiquez la description de votre bourse

*Description*

Vous avez rempli le formulaire pour enregistrer votre candidature au Master  (cf guide de référence, rubrique « Etape 1 : Le formulaire »).




Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez ce message apparaître en haut de l'écran.

*Causes*

Vous avez coché « oui » au bouton radio « boursier » et vous avez saisi le type de bourse que vous percevez dans le champ texte qui est apparu. Lors de la saisie, il a du apparaître un message d'erreur en

rouge du type « Caractères autorisés: ... » à côté du champ de saisie.

*Solutions*
Ce message d'erreur vous indique clairement , à la suite de l'intitulé ci-dessus, le texte qui a posé problème. Repérez le texte en question et effectuez les corrections qui s'imposent. Notez que le champ ne peut pas être vide.

## 13) Erreur dans l'enregistrement de la donnée concernant le statut de boursier (cochez oui ou non) / Indiquez si vous êtes boursier

*Description*
Vous avez rempli le formulaire pour enregistrer votre candidature au Master 2 BSC (cf guide de référence, rubrique « Etape 1 : Le formulaire »).




Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez ce message apparaître en haut de l'écran.

*Causes*
Vous avez oublié de cocher si oui ou non vous étiez boursier.

*Solutions*
Cochez oui ou non. Ce choix est obligatoire et doit donc être renseigné.

## 14) Erreur dans l'enregistrement de la donnée concernant l'adresse

*Description*
Vous avez rempli le formulaire pour enregistrer votre candidature au Master (cf guide de référence, rubrique « Etape 1 : Le formulaire »).

ADRESSE

Veuillez saisir une adresse nous permettant de vous joindre facilement et rapidement pendant l'ete.

Adresse

Code postal

Ville - Pays

Type d'adresse personnelle Autre:

Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez ce message apparaître en haut de l'écran.

*Causes*
Vous avez saisi un texte non valide dans un champ concernant votre adresse (libellé, code postal, ville-pays). Lors de la saisie, il a du apparaître un message d'erreur en rouge du type « Caractères autorisés: ... » à côté du champ de saisie.

*Solutions*
Ce message d'erreur vous indique clairement , à la suite de l'intitulé ci-dessus, le texte qui a posé problème. Repérez le texte en question et effectuez les corrections qui s'imposent. Notez que les champs ne peuvent pas être vides.

## 15) Erreur dans l'enregistrement de la donnée concernant le type d'adresse:

*Description*
Vous avez rempli le formulaire pour enregistrer votre candidature au Master (cf guide de référence, rubrique « Etape 1 : Le formulaire »).




Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez ce message apparaître en haut de l'écran.

*Causes*
Vous avez saisi un texte non valide dans un champ concernant le type de votre adresse (champ Autre). Lors de la saisie, il a du apparaître un message d'erreur en rouge du type « Caractères autorisés: ... » à côté du champ de saisie.

*Solutions*
Ce message d'erreur vous indique clairement , à la suite de l'intitulé ci-dessus, le texte qui a posé problème. Repérez le texte en question et effectuez les corrections qui s'imposent. Notez que le champ ne peut pas être vide.

## 16) Erreur dans l'enregistrement de la donnée concernant le type de numéro de téléphone

*Description*
Vous avez rempli le formulaire pour enregistrer votre candidature au Master (cf guide de référence, rubrique « Etape 1 : Le formulaire »).

Type de numero
fixe parents
Autre:

Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez ce message apparaître en haut de l'écran.

*Causes*
Vous avez saisi un texte non valide dans un champ concernant le type de votre numéro de téléphone (champ Autre). Lors de la saisie, il a du apparaître un message d'erreur en rouge du type « Caractères autorisés: ... » à côté du champ de saisie.

*Solutions*
Ce message d'erreur vous indique clairement , à la suite de l'intitulé ci-dessus, le texte qui a posé problème. Repérez le texte en question et effectuez les corrections qui s'imposent.

## 17) Erreur dans l'enregistrement de la donnée concernant le numéro de téléphone

*Description*
Vous avez rempli le formulaire pour enregistrer votre candidature au Master (cf guide de référence, rubrique « Etape 1 : Le formulaire »).

Numero de telephone

Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez ce message apparaître en haut de l'écran.

*Causes*
Vous avez saisi un texte non valide dans le champ concernant le numéro de téléphone. Lors de la saisie, il a du apparaître un message d'erreur en rouge du type « Caractères autorisés: ... » à côté du champ de saisie.

*Solutions*
Ce message d'erreur vous indique clairement , à la suite de l'intitulé ci-dessus, le texte qui a posé problème. Repérez le texte en question et effectuez les corrections qui s'imposent. Notez que le champ ne peut pas être vide.

## 18) Erreur dans l'enregistrement de la donnée concernant les informations de formation

*Description*
Vous avez rempli le formulaire pour enregistrer votre candidature au Master 2 BSC (cf guide de référence, rubrique « Etape 1 : Le formulaire »).

FORMATION SUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES

| Année universitaire | Description | Etablissement (Ville et Pays) |
|---|---|---|
| 2008-2009 | | |
| 2007-2008 | | |
| 2006-2007 | | |
| 2005-2006 | | |
| 2004-2005 | | |

Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez ce message apparaître en haut de l'écran.

*Causes*
Vous avez saisi un texte non valide dans un champ concernant votre formation. Lors de la saisie, il a du apparaître un message d'erreur en rouge du type « Caractères autorisés: ... » à côté du champ de saisie.

*Solutions*
Ce message d'erreur vous indique clairement , à la suite de l'intitulé ci-dessus, le texte qui a posé problème. Repérez le texte en question et effectuez les corrections qui s'imposent. Notez que les champs ne peuvent pas être vides.

## 19) Fichier de candidature introuvable.

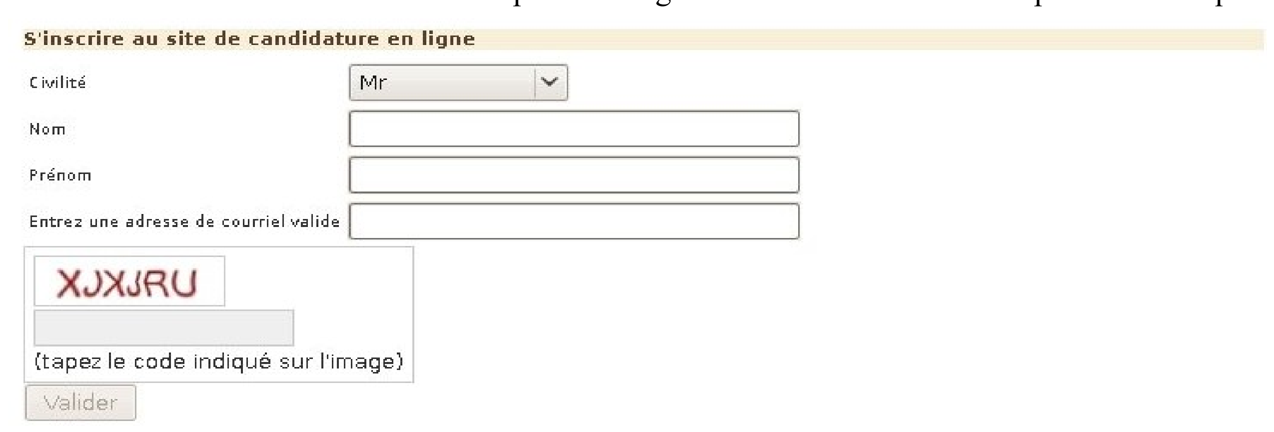
*Description*
Vous avez validé de manière définitive votre candidature et vous souhaitez télécharger votre dossier au format pdf.
Vous cliquez sur le bouton « Télécharger votre candidature au format pdf » et vous voyez le message d'erreur s'afficher.

*Causes*
1) Le fichier a été effacé du serveur par erreur.
2) Le fichier n'a pas été correctement généré (voir erreur 5 « Échec de la génération du fichier récapitulatif de votre candidature au format pdf »).

*Solutions*
1) Contactez l'équipe du Master afin de corriger le problème.
2) Voir les solutions correspondants à l'erreur 5.

## 20) Le code image entré est incorrect

*Description*
Vous souhaitez vous inscrire au site d'inscriptions en ligne au master. Vous avez rempli cette rubrique:




Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez le message d'erreur affiché en rouge en haut de l'écran.

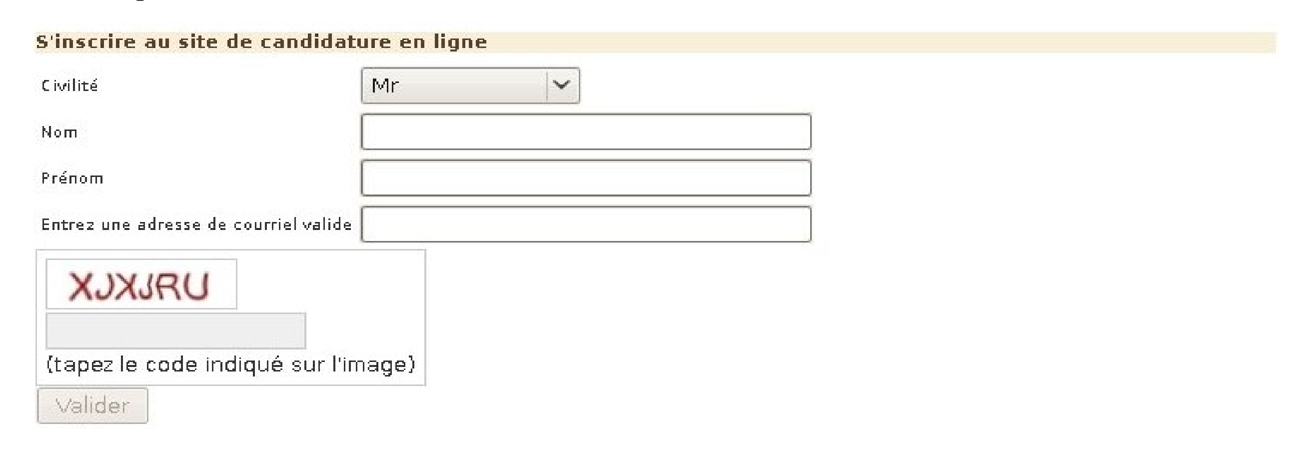
*Causes*
Vous n'avez pas correctement saisi ou bien vous n'avez pas saisi du tout le code indiqué sur l'image.

*Solutions*
Recommencez votre inscription en prenant garde à bien recopier les caractères de l'image.

## 21) Syntaxe de courriel invalide

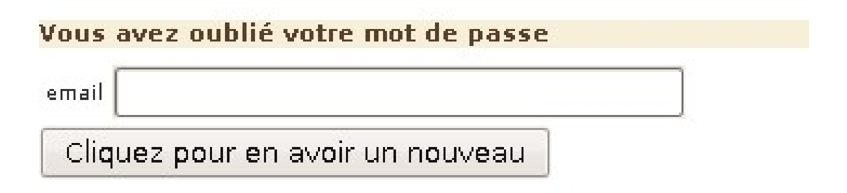
*Description*

1) Vous souhaitez vous inscrire au site d'inscriptions en ligne au master. Vous avez rempli cette rubrique:




Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez le message d'erreur affiché en rouge en haut de l'écran.

2) Vous avez perdu votre mor de passe et souhaitez en obtenir un nouveau. Vous vous rendez à cette rubrique:




Après avoir cliqué sur le bouton « Cliquez pour en avoir un nouveau », vous voyez le message d'erreur affiché en rouge en haut de l'écran.

*Causes*
Vous avez saisi une adresse de courriel invalide. Cette adresse doit être de la forme vous@votrefournisseur.com.

*Solutions*
Saisissez une adresse de courriel valide.

## 22) Veuillez vous inscrire ou vous connecter avec vos identifiants

*Description*

Vous souhaitez accéder à une page du site d'inscriptions en ligne au Master 2 BSC et vous voyez ce message à l'écran.

*Causes*

1) Vous êtes déjà inscrit au site
   a) Votre session a probablement expiré et vous n'êtes plus reconnu.
   b) Vous tentez d'accéder à une page qui n'est pas ou plus autorisée (par exemple, vous avez validé définitivement votre dossier de candidature et vous avez saisi l'url du formulaire.
2) Vous n'êtes pas encore inscrit au site

*Solutions*

1) a) Saisissez de nouveau votre identifiant et votre mot de passe pour vous reconnecter.
1) b) Retournez à la page d'index du site (https://www.master2-bsc.ens.fr/candidature) pour vous identifier.
2) Inscrivez-vous au site (voir le guide de référence chapitre « S'inscrire au site de candidature en ligne »)

## 23) Votre adresse de courriel est inconnue

*Description*

Vous avez perdu votre mot de passe et souhaitez en obtenir un nouveau. Vous vous rendez à cette rubrique:




Après avoir cliqué sur le bouton « Cliquez pour en avoir un nouveau », vous voyez le message d'erreur affiché en rouge en haut de l'écran.

*Causes*

Vous n'êtes pas inscrit au site d'inscription en ligne au Master. Votre adresse de courriel n'a donc pas été enregistrée et vous êtes inconnu.

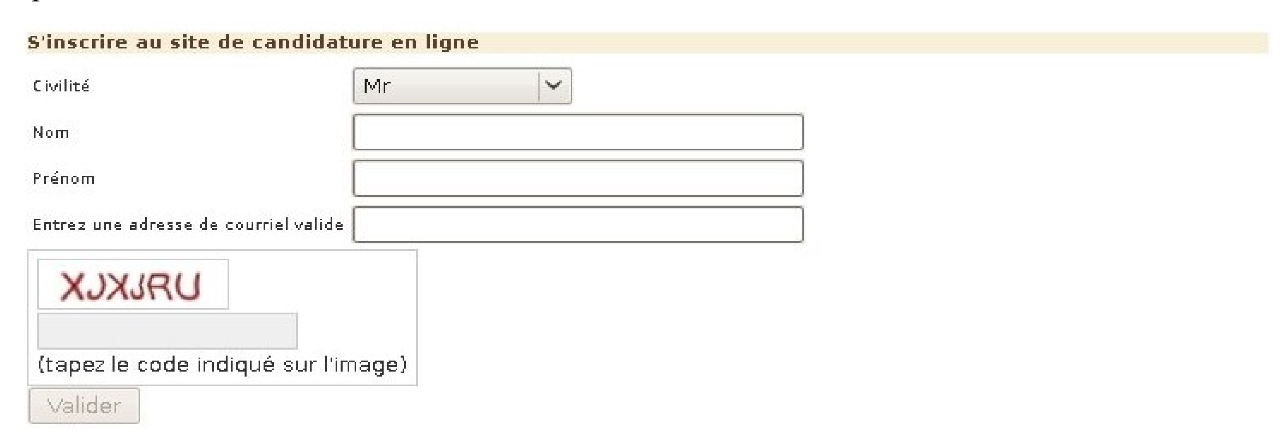
*Solutions*

Inscrivez-vous au site (voir le guide de référence chapitre « S'inscrire au site de candidature en ligne »)

## 24) Vous êtes déjà inscrit avec cette adresse de courriel

*Description*

Vous souhaitez vous inscrire au site d'inscriptions en ligne au master 2 BSC. Vous avez rempli cette rubrique:




Après avoir saisi votre adresse de courriel ou après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous voyez le message d'erreur affiché en rouge en haut de l'écran.

*Causes*

Vous avez déjà entamé une procédure d'inscription avec cette adresse de courriel et vous ne pouvez pas utiliser deux fois la même adresse.

*Solutions*

Utilisez les identifiants transmis par courriel lors de votre première inscription pour vous connecter au site et remplir votre dossier de candidature.
Si vous les avez égarés, vous pouvez avoir de nouveaux identifiants en vous rendant à la rubrique « Vous avez oublié votre mot de passe »:

